

DECLARAȚIE PE PROPRIA RĂSPUNDERE PRIVIND DEȚINEREA SISTEMULUI DE ÎNREGISTRARE A APELURILOR DE MENTENANȚĂ SAU DESERVIRE

Subsemnatul, reprezentant împuternicit al *DAAC System Integrator SRL, mun.Chisinau str.Calea Iesilor 10*, declar pe propria răspundere, sub sancțiunile aplicabile faptei de fals în acte publice, că datele prezentate sunt reale.

Subsemnatul declar că informațiile furnizate sunt complete și corecte în fiecare detaliu și înțeleg că autoritatea contractantă are dreptul de a solicita, în scopul verificării și confirmării declarațiilor, situațiilor și documentelor care însoțesc oferta, orice informații suplimentare în scopul verificării datelor din prezenta declarație.

Subsemnatul autorizez prin prezenta orice instituție, societate comercială, bancă, alte persoane juridice să furnizeze informații reprezentanților autorizați ai *DAAC System Integrator SRL, mun.Chisinau str.Calea Iesilor 10* cu privire la orice aspect tehnic și financiar în legătură cu activitatea noastră.

Confirmăm deținerea sistemului de înregistrare a apelurilor de mentenanță sau deservire, și anume:

1.1 Serviciul Service Desk

Pentru asigurarea realizării eficiente a serviciilor tehnice în cadrul Departamentului de Deservire Tehnică se utilizează serviciul automatizat de suport tehnic (ServiceDesk) pe baza standardelor IT Infrastructure Library (ITIL) și managementul calității serviciilor IT (IT Service Management – ITSM). Recunoscută la nivel mondial, metodologia ITIL de realizare a serviciului de suport tehnic descrie cele mai bune practici de organizare a lucrului și de interacțiune între departamentele IT ale companiei.

Avantajele soluției pe baza ITIL/ITSM:

- Furnizarea serviciilor IT devine mult mai orientată spre client, acordul asupra calității serviciilor înlesnește îmbunătățirea relațiilor;
- Serviciile sînt descrise mai bine, în limbajul clientului și cu detaliile necesare;
- Control îmbunătățit al calității și costului serviciilor;
- Relație îmbunătățită între client și contractant;

Serviciul Service Desk integrat în cadrul companiei noastre îndeplinește funcțiile de primire și prelucrare a solicitărilor, incidentelor, cererilor de deservire, reclamațiilor, cererilor de substituie a detaliilor, precum și analiza ulterioară și interpretarea lor.

1.2 Avantajele utilizării sistemului Service Desk

- Punct unic de intrare pentru clienți – toate solicitările sînt primite pe un telefon multi-line, sau pe un e-mail unic;
- Simplificarea procedurii de restabilire a operațiunilor normale de prestare a serviciilor cu pierderi minime pentru clienți în cadrul nivelului de servicii convenit și a priorităților afacerii.

Orice solicitare, parvenită prin intermediul Service Desk, trece prin următoarele etape:

1. Primirea cererii, prima interacțiune cu clienții;
2. Înregistrarea incidentului sau a cererii de deservire;
3. Efectuarea evaluării inițiale a solicitării, încercarea de a o rezolva sau de a determina, cine poate să o rezolve;
4. Numirea inginerului, responsabil de rezolvarea problemei;
5. Identificarea problemei;
6. Rezolvarea problemei;

7. Determinarea necesității instruirii clienților;
8. Închiderea incidentului și notificarea clientului
9. Analiza rezultatelor
10. Furnizarea rapoartelor lunare privind serviciile prestate.

Tel. serviciului 509 777

e-mail: ServiceDesk@dsi.md

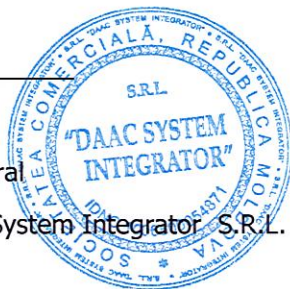
Semnat: _____

Nume: Ghincu Sergiu

Funcția în cadrul firmei: Director General

Denumirea firmei și sigiliu: S.C. DAAC System Integrator S.R.L.

Data completării: 08.04.2021



CERTIFICAT PENTRU CONFIRMAREA CAPACITĂȚII EXECUTĂRII CALITATIVE A CONTRACTULUI DE ACHIZIȚIE

Prin prezentul certificat compania „DAAC System Integrator” SRL confirmă capacitatea executării calitative a contractului de achiziție prin următoarele:

- experiența acumulată, performanțele în realizarea lucrărilor de suport și menținere SIA integrate; experiența în integrare și întreținere a Sistemelor Informaționale;
- copie de contracte experiența în prestarea serviciilor relevante – sunt atașate;
- capacitatea tehnică (existența resurselor tehnice: Call Center, transport, ets.) – este descris în ”Descrierea centrului de deservire” – este atașat;
- capacitățile profesionale în domeniile serviciilor analogic – sunt anexate copiile contractelor similare;
- Document ce confirmă existența grupului de proiect calificat asigurat pentru îndeplinirea serviciilor relevante;
- Prezentarea CV-urilor specialiștilor. Prezentarea obligatorie a certificatelor privind specialiști eliberate de către o companie autorizată – copiile sunt atașate;

Semnat: _____

Nume: Ghincu Sergiu

Funcția în cadrul firmei: Director General

Denumirea firmei și sigiliu: S.C. DAAC System Integrator S.R.L.

Data completării: 08.04.2021

